

# Klachten- en geschillenregeling

## A. Begripsomschrijvingen

In deze regeling wordt verstaan onder:

**Pensioenfonds:** Stichting Dow Pensioenfonds

**Bestuur:** Het bestuur van het pensioenfonds.

**Belanghebbende:** De persoon die uit hoofde van de statuten en/of het pensioenreglement van het pensioenfonds, rechten kan ontlenen of meent te kunnen ontlenen jegens het pensioenfonds.

**Klacht:** De klacht van een belanghebbende over de wijze waarop de statuten en de reglementen van het pensioenfonds zijn of zullen worden toegepast. De belanghebbende stelt zich op het standpunt dat hij in zijn rechten jegens het pensioenfonds is of zal worden geschaad, dan wel dat hij zich op incorrecte wijze door het pensioenfonds bejegend acht. Als klacht in de zin van dit reglement wordt niet aangemerkt een klacht die de belanghebbende heeft in de uitoefening van diens lidmaatschap van het Bestuur.

## B. Klachten- en geschillenregeling

1. Indien bij een belanghebbende een klacht is ontstaan kan de belanghebbende zich hierover schriftelijk tot het bestuur van het pensioenfonds wenden. Het bestuur is gehouden in de eerstvolgende reguliere bestuursvergadering nadat een zodanig verzoek het bestuur heeft bereikt gemotiveerd op dit verzoek van de belanghebbende te reageren.
2. De belanghebbende krijgt per omgaande een bevestiging van ontvangst met de mededeling in welke vergadering (datum/maand) de klacht zal worden behandeld.
3. Het bestuur brengt haar oordeel schriftelijk ter kennis van de belanghebbende, onder vermelding van de al dan niet naar aanleiding van de klacht genomen maatregelen. Indien niet volledig aan de klacht wordt tegemoet gekomen, doet het bestuur haar reactie vergezeld gaan van haar motivatie en een uiteenzetting over de mogelijkheid om het ontstane geschil voor te leggen aan de Ombudsman of aan de burgerlijke rechter.

## C. Ombudsman Pensioenen

1. Indien de belanghebbende zich niet kan vinden in de uitkomst van de procedure onder B, kan hij zich wenden tot de Ombudsman Pensioenen.
2. Het pensioenfonds acht zich gehouden aan het advies dat de Ombudsman Pensioenen geeft aan het pensioenfonds, tenzij het bestuur van oordeel is dat zwaarwegende argumenten zich daartegen verzetten.

Ombudsman Pensioenen  
Bordewijklaan 10  
Postbus 93560  
2509 AN 's-Gravenhage  
Telefoon: (070) 333 89 65  
Fax: (070) 333 89 00  
Website: [www.ombudsmanpensioenen.nl](http://www.ombudsmanpensioenen.nl)

Bestuur Stichting Dow Pensioenfonds  
Postbus 48  
4530 AA Terneuzen  
Telefoon: 01150 672414  
E-mail [info@dowpensioen.nl](mailto:info@dowpensioen.nl)